

VISI UTMDIGITAL

Pemacu Universiti Digital

MISI UTMDIGITAL

Mengukuhkan penyampaian perkhidmatan berpaksikan akademi melalui ekosistem digital berpacukan data

DASAR KUALITI JABATAN PERKHIDMATAN DIGITAL (UTMDIGITAL)

KAMI KOMITED MENYEDIAKAN PERKHIDMATAN ICT BERIMPAK TINGGI DAN MELAKSANAKAN PENAMBAHBAIKAN BERTERUSAN BAGI MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN SEJAJAR DENGAN VISI DAN MISI UTMDIGITAL

Dasar kualiti UTMDigital menjadi panduan kepada semua staf untuk melaksanakan sistem penyampaian ICT berimpak tinggi melalui:

- Profesional digital yang berinovatif dan entrepreneurial
- Perkhidmatan ICT digital bersepadu dan kolaboratif selari dengan perkembangan teknologi digital
- Penambahbaikan berterusan dan penciptaan inovasi nilai kepada pelanggan
- Pengukuhan produktiviti kerja
- Orientasikan risiko dan peluang yang dapat menjamin kelancaran perkhidmatan, keutuhan keselamatan, kepuasan pelanggan dan khidmat sokongan berkualiti
- Ekosistem digital dan perkhidmatan universiti berpacukan data

Dasar Kualiti UTMDigital di atas menjadi rangka kerja untuk membangun, menilai dan menambahbaik objektif kualiti UTMDigital iaitu:

1.0 FOKUS PELANGGAN

- 1.1 KUALITI PERKHIDMATAN
 - 1.1.1 Indeks kepuasan pelanggan $\geq 80\%$
 - 1.1.2 *Security incidents* 98%
 - 1.1.3 *System availability* 98%
 - 1.1.4 *Support service* 90%
- 1.2 KHIDMAT PELANGGAN 100% SLA dipenuhi:
 - 1.2.1 Kemudahan ICT ≤ 3 hari bekerja
 - 1.2.2 Data universiti ≤ 5 hari bekerja
 - 1.2.3 Khidmat sokongan teknikal $\leq 5\%$ gangguan
- 1.3 PENGURUSAN ADUAN
 - 1.3.1 Masa penyelesaian
 1. Aduan berat ≤ 5 hari bekerja
 2. Aduan sederhana ≤ 3 hari bekerja
 3. Aduan mudah ≤ 6 jam bekerja

2.0 PENGURUSAN PROJEK ICT YANG EFEKTIF

- 2.1 Pematuhan spesifikasi teknikal 100%
- 2.2 Penyempurnaan projek mengikut masa 80%
- 2.3 Pemantauan projek mengikut "deliverable" 100%

3.0 PROFESIONAL DIGITAL BERINOVATIF

- 3.1 Staf UTMDigital mengikuti program pembangunan kepakaran digital 80%

4.0 KUALITI OPERASI & PERKHIDMATAN DIGITAL ICT

- 4.1 Kemudahan ICT 100% mengikut piawaian kemudahan ICT
- 4.2 Prestasi Perkhidmatan ICT:
 - a. *Threshold server, storage* dan peralatan Pusat Data - 80% tahap penggunaan
 - b. Parameter rangkaian - $< 90\%$ penggunaan *Bandwidth*
 - c. *Backup dan restore* – 100%
 - d. Pelaksanaan *Disaster Recovery* – 100%
 - e. Keselamatan sistem – 100% memenuhi spesifikasi keselamatan UTMDigital

5.0 EKOSISTEM DIGITAL DAN PERKHIDMATAN UNIVERSITI BERPACUKAN DATA

- 5.1 100% infrastruktur dan infostruktur mengikut *enVision UTM 2025 Strategic Plan*

6.0 EKOSISTEM DIGITAL ENTREPRENEURIAL

- 6.1 Pelaksanaan $\geq 75\%$ inisiatif kelestarian kewangan
- 6.2 Sasaran nilai penjana tahunan $\geq 70\%$



Pengarah
Jabatan Perkhidmatan Digital (UTMDigital)
Universiti Teknologi Malaysia